

องค์ประกอบเชิงยืนยันพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ของพนักงานในบริษัทผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ A Confirmatory Factor of Organizational Citizenship Behavior of Employees in Logistics Service Providers

ดร.วัลยา ชูประดิษฐ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์และรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

บทคัดย่อ



การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การตามแนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของออร์แกน (Organ, 1988) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ กับข้อมูลเชิงประจักษ์

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในบริษัทผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ที่ลงทะเบียนเป็นสมาชิกกับสำนักธุรกิจบริการและโลจิสติกส์การค้า กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ ในเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 500 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของเพื่อนร่วมงาน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง โดยใช้โปรแกรมลิสเรล 8.72

ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ มี 5 องค์ประกอบ เรียงลำดับตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบคือ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่าโมเดลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่า $\chi^2 = 297.04$, $df = 232$, $p = 0.00$, $RMSEA = 0.024$, $CFI = 0.99$ โมเดลนี้สามารถวัดได้ตรงตามแนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

คำสำคัญ: การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ บริษัทผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์

ABSTRACT

The purpose of this research was to analyze the confirmatory factor of organizational citizenship behavior, based on the concepts of Organ (Organ, 1988) and related literatures.

The sample consisted of 500 employees in logistics service providers, which were the member of the Office of Service Trade & Trade Logistics, Department of International Trade Promotion in Bangkok and Samut Prakarn Province. The research instrument was the organizational citizenship behavior questionnaire. The model was validated by using second order confirmatory factor analysis through LISREL 8.72.

The research results indicated that the organizational citizenship behavior consisted of 5 factors ranging respectively by priority of factor loading as following: Conscientiousness, Civic Virtue, Sportsmanship, Courtesy and Altruism. The confirmatory factor analysis indicated that organizational citizenship behavior model has a good fit to the data with $\chi^2 = 297.04$, $df = 232$, $p = 0.00$, $RMSEA = 0.024$, $CFI = 0.99$. This research model showed that it can measure relatively well to the concept of organizational citizenship behavior.

Keywords: Confirmatory Factor Analysis, Organizational Citizenship Behavior, Logistics Service Providers

บทนำ

ปัจจัยสำคัญที่สุดที่จะนำพาประเทศไปสู่ความเจริญก้าวหน้า คือ คนในชาติต้องได้รับการพัฒนาในทุก ๆ ด้านเพื่อให้เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าของประเทศ ในองค์กรธุรกิจซึ่งเป็นองค์กรที่มีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนและพัฒนาความเจริญของประเทศ การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้มีประสิทธิภาพนั้น พฤติกรรมการทำงานของคุณคนในองค์กรถือว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง

ปัจจุบันมีแนวคิดและการศึกษาวิจัยหลายเรื่อง ที่แสดงการเชื่อมโยงระหว่างพฤติกรรมของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์กร พฤติกรรมของบุคคลที่พึงปรารถนาจะนำมาสู่ประสิทธิผลที่ดีขององค์กร (Gonzalez & Garazo, 2006) ส่วนปัญหาพฤติกรรมการทำงานที่ไม่เหมาะสม เช่น การเอาใจเอาเปรียบเพื่อนร่วมงาน การทุจริต การเห็นแก่ประโยชน์ตนเอง จนไม่นึกถึงความอยู่รอดขององค์กรก็เป็นปัญหาใหญ่ ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร และจากการศึกษาวิจัยเป็นระยะเวลายาวนาน เพื่อหาข้อสรุปว่าพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสม และจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรได้อย่างไร ยั่งยืน พฤติกรรมนี้มีชื่อเรียกว่า “พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ” (Organizational Citizenship Behavior) (Allen & Rush, 1998)

Organ (1988) ได้กล่าวถึง พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การว่า หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกโดยตนเอง เป็นพฤติกรรมการทำงานที่ไม่ได้ระบุไว้ในรายละเอียดของงาน (Job Description) แต่เป็นพฤติกรรมที่มีส่วนส่งเสริมให้การทำงานดีขึ้น โดย Organ ได้เสนอว่า พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การนั้น ประกอบด้วย องค์ประกอบสำคัญ 5 ด้าน ได้แก่ 1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เช่น การช่วยเหลือบุคคลเฉพาะคนใดคนหนึ่ง 2) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เช่น การปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพิ่มจากที่ระบุไว้ 3) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เช่น การหลีกเลี่ยงไม่สร้างปัญหา ระมัดระวังไม่ละเมิดสิทธิผู้อื่น 4) พฤติกรรม การอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) เช่น อดทนต่อความไม่สะดวกสบายในการทำงานโดยไม่บ่นว่า และ 5) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เช่น ให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร (Organ, 1988)

แม้จะมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเพิ่มขึ้นอย่างมาก แต่งานเหล่านี้ยังขาดความชัดเจนในเรื่ององค์ประกอบของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ตามที่ Podsakoff et al. (2000) ระบุว่า มีการกล่าวถึงองค์ประกอบของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ที่มีชื่อเรียกแตกต่างกันไปเกือบ 30 องค์ประกอบ ดังนั้นจึงเป็นเรื่องน่าสนใจที่จะศึกษาว่าในบริบทของสังคมไทยปัจจุบัน แนวคิดเรื่ององค์ประกอบของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การนั้น จะมีส่วนเหมือนหรือแตกต่างจากแนวคิดที่เคยศึกษากันมามากน้อยเพียงใด ประกอบกับการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การส่วนใหญ่ ดำเนินการวิจัยในทวีปอเมริกาเหนือ (Far, Early & Lin, 1997) งานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การในบริบทที่มีวัฒนธรรมต่างกันไป เพิ่งเริ่มได้รับความสนใจมากขึ้น ตั้งแต่ Podsakoff et al. (2000) ได้เสนอว่า “บริบททางวัฒนธรรมอาจมีผลกระทบต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การที่ลงไปศึกษาวิจัย” ดังนั้นจึงมีนักวิจัยเริ่มศึกษาแนวคิดนี้ในจีน ญี่ปุ่น หรือประเทศในแถบตะวันออกกลาง รวมทั้งในภูมิภาคอาเซียนมากขึ้น สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวกับการศึกษาองค์ประกอบของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การในประเทศไทยนั้นยังมีน้อยมาก งานวิจัยส่วนใหญ่ที่ศึกษากันอยู่ จะเป็นการนำแนวคิดเรื่องพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมาใช้ เพื่อหาความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น ๆ ตามที่สนใจ โดยยังไม่มีการศึกษาวิจัยหรือยืนยันว่าองค์ประกอบของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ที่นำมาใช้ในการวิจัยนั้นเป็นไปตามแนวคิดที่ใช้กันอยู่หรือไม่ ดังนั้นงานวิจัยฉบับนี้ จึงมุ่งที่จะศึกษาวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ของพนักงานในบริษัทผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ซึ่งเป็นการจำแนกลักษณะและศึกษารายละเอียด เพื่อสำรวจและระบุองค์ประกอบ โดยตรวจสอบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในสังคมไทย ทั้งนี้เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจในเรื่องนี้ให้มากขึ้นว่า องค์ประกอบของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อ

องค์การ ในบริบทของสังคมไทยนั้น เป็นไปตามแนวคิดที่ใช้กันอย่างแพร่หลายหรือไม่ รวมทั้งเพื่อนำแนวคิดนี้มาใช้ในการส่งเสริมและพัฒนาให้บุคลากรในองค์กรธุรกิจ มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี อันจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพโดยรวมขององค์การ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานในบริษัทผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์
2. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมมติฐานองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานในบริษัทผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ กับข้อมูลเชิงประจักษ์
3. เพื่อนำแนวคิดมาใช้ในการส่งเสริมให้บุคลากรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

บทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

เป็นเวลาเกือบ 30 ปีแล้วที่ Smith, Organ & Near (1983) ได้ริเริ่มใช้คำว่า “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ” (Organizational Citizenship Behavior) โดยได้ตีพิมพ์เผยแพร่ ผลงานชิ้นแรกเกี่ยวกับแนวคิดนี้ จากนั้นเป็นต้นมา นักวิชาการในหลายสาขาวิชาก็ได้ให้ความสนใจศึกษาวิจัยแนวคิดนี้ โดยผลวิจัยส่วนใหญ่มีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยในระยะเริ่มต้น ที่พบว่าบุคคลที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ (Good Citizens) จะช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จ (Bateman & Organ, 1983; Motowidlo, 1984; Puffer, 1987)

รากฐานการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องพฤติกรรมที่ดีของบุคคลในองค์กรนั้น สามารถย้อนกลับไปได้ถึงงานวิจัยของ Barnard (1938) และ Katz (1967) Barnard ได้นำเสนอทฤษฎีและอธิบายถึงความเต็มใจในการทำงานของบุคคลในองค์กรว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์การในท้ายที่สุด ส่วน Katz ได้อธิบายถึงพฤติกรรม 2 ชนิดในองค์กร คือ พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ (In-Role Behavior) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่องค์กรได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้พนักงานอย่างชัดเจนในรายละเอียดของงาน และพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทหน้าที่ (Extra-Role Behavior) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติขึ้นมาเอง โดยองค์กรไม่ได้กำหนด โดย Katz ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า พฤติกรรมนอกเหนือบทบาทนี้ เป็นสิ่ง สำคัญต่อความอยู่รอดขององค์การ หากพนักงานปฏิบัติงานเฉพาะหน้าที่เพียงอย่างเดียว อาจนำองค์การไปสู่ภาวะตกต่ำได้ ทั้งนี้เพราะองค์การต้องอาศัยการช่วยเหลือ ร่วมมือกันทำงาน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กัน ซึ่งพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทนี้เอง เปรียบเสมือนน้ำมันหล่อลื่นเครื่องจักรทางสังคมในองค์กรให้มีความยืดหยุ่น ซึ่งจำเป็นต่อการทำงานในองค์กร พฤติกรรมนอกเหนือบทบาทนี้ มีลักษณะคล้ายคลึงกับแนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

ความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การนั้น ได้รับความสนใจจากนักวิชาการในศาสตร์ต่าง ๆ เช่น ศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การตลาด เศรษฐศาสตร์ การศึกษา และการสาธารณสุข เป็นต้น การที่นักวิชาการให้ความสนใจแนวคิดนี้ ก็เนื่องจากมีความเห็นว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การนั้น จะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ (Podsakoff & MacKenzie, 1994) อย่างไรก็ตาม แม้จะมีงานวิจัยเพิ่มมากขึ้น แต่ยังคงขาดความชัดเจน ในเรื่ององค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

2. องค์ประกอบของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

Smith, Organ & Near (1983) เป็นนักวิจัยกลุ่มแรกซึ่งอธิบายว่า องค์ประกอบของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การนั้น ประกอบด้วยพฤติกรรมกรรมการให้ความช่วยเหลือ และพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

ต่อมาในปี ค.ศ. 1988 Organ จึงได้จำแนกองค์ประกอบของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1) พฤติกรรมกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง พฤติกรรมกรรมการให้ความช่วยเหลือโดยตรงในระดับบุคคล ซึ่งจะก่อให้เกิดผลประโยชน์แก่องค์การ เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานล่าช้า ให้ทำงานแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา เป็นต้น

2) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองโดยความสมัครใจของบุคคล ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์การ มากกว่าเกิดประโยชน์แก่บุคคลหรือกลุ่มคน เช่น การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามกฎระเบียบ หรือการไม่ใช้เวลาทำงานในเรื่องไร้สาระ เป็นต้น (Podsakoff et al., 1990)

3) พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) ก็เป็นพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์การ มากกว่าเกิดแก่ตัวบุคคล เช่น การอดทนต่อความไม่สะดวกสบาย หรือความรำคาญต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตการทำงานในองค์การ การไม่ทำเรื่องเล็กเป็นเรื่องใหญ่ เป็นต้น

4) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง พฤติกรรมที่พยายามหลีกเลี่ยงไม่ให้เป็นเพื่อนร่วมงานเกิดปัญหาในการทำงาน เช่น แจ้งให้เพื่อนทราบถึงสาเหตุที่งานล่าช้า อาจกระทบต่อการทำงานของเพื่อน เป็นต้น

5) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรมการให้ความร่วมมือในกระบวนการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์การ เช่น ร่วมในการประชุม ออกเสียงในเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ ให้ข้อมูลในเชิงสร้างสรรค์แก่ผู้บริหาร เป็นต้น

นักวิจัยอีกกลุ่มหนึ่งได้แก่ Graham (1989) และ Moorman & Blakely (1995) ได้นำเสนอโมเดลองค์ประกอบของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยมีองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่

1) การช่วยเหลือระหว่างบุคคล (Interpersonal Helping) ซึ่งมีลักษณะเหมือนกับ พฤติกรรมกรรมการให้ความช่วยเหลือของ Organ โดยพฤติกรรมนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ร่วมงานในระดับบุคคลโดยตรง (Moorman & Blakely, 1995)

2) การส่งเสริมความจงรักภักดี (Loyal Boosterish) เป็นพฤติกรรมกรรมการส่งเสริมหรือยกย่ององค์กรของตนให้ชุมชนหรือสังคมได้รับทราบ

3) ความอุตสาหะของบุคคล (Personal Industry) หมายถึง การทำงานที่เหนือกว่า หรือเกินกว่าที่ระบุไว้ในหน้าที่ความรับผิดชอบ และการพยายามสื่อให้บุคคลอื่น ได้รับประโยชน์จากการทำงาน ซึ่งผลลัพธ์สุดท้ายจะทำให้องค์การมีประสิทธิภาพมากขึ้น พฤติกรรมนี้เทียบได้กับพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ และพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นของ Organ (Graham, 1989)

Van Dyne, Graham & Dienesch (1994) ได้นำเสนอองค์ประกอบพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ 5 ด้าน ได้แก่ ความจงรักภักดี (Loyalty) การเชื่อฟัง (Obedience) การมีส่วนร่วมทางสังคม (Social Participation) การมีส่วนร่วมเชิงสนับสนุน (Advocacy Participation) และการมีส่วนร่วมตามหน้าที่ (Functional Participation)

ส่วนงานวิจัยของ William & Anderson (1991) และ Lee & Allen (2002) ได้นำเสนอว่าพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การนั้น มีองค์ประกอบเพียง 2 ด้าน คือ

1) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในระดับปัจเจกชน (Organization Citizenship Behavior – Individual) หรือ OCBI หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของปัจเจกชนภายในองค์การ เช่น การให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การช่วยสอนงาน หรือการช่วยให้คำแนะนำ เป็นต้น

2) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในระดับองค์การ (Organization Citizenship Behavior – Corporate) หรือ

OCBC หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ซึ่งจะส่งผลดีต่อองค์การโดยรวม เช่น การคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์การเป็นหลัก การไม่คิดเอาเปรียบองค์การ หรือการปฏิบัติตามกฎระเบียบหรือบรรทัดฐานต่าง ๆ ขององค์การ ด้วยความเต็มใจ

ในปี ค.ศ. 2000 Podsakoff et al. ได้ศึกษา รวบรวม และสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับแนวคิดเรื่องพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ในช่วงปี ค.ศ. 1993-1998 จำนวน 122 เรื่อง และพบว่ามีการระบุถึงองค์ประกอบของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมากถึง 30 องค์ประกอบ และเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดแล้ว จะพบว่าองค์ประกอบเหล่านี้มีแนวคิดที่ทับซ้อนกัน คล้ายคลึงกัน หรือมีรายละเอียดใกล้เคียงกัน แต่เรียกชื่อต่างกันออกไป ซึ่ง Podsakoff et al. ได้จำแนก องค์ประกอบของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การที่มีลักษณะร่วมกัน ออกได้เป็น 7 ประเภท ได้แก่

1) การให้ความช่วยเหลือ (Helping Behavior) ซึ่งนับเป็นองค์ประกอบหลัก ที่งานวิจัยทุกฉบับกล่าวถึง ตัวอย่างของพฤติกรรมนี้ ได้แก่ การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานให้เรียนรู้วิธีการใช้เครื่องมือ การช่วยเหลือเพื่อนให้ทำงานเสร็จตามกำหนดเวลา (Organ, 1988) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ยังหมายรวมถึง การช่วยเหลือระหว่างบุคคลหรือการช่วยเหลือส่วนตัว (Moorman & Blakely, 1995) การช่วยเหลือและการให้ความร่วมมือกัน (Borman & Motowidlo, 1997) รวมทั้งการอำนวยความสะดวกในการทำงานให้แก่กัน (Van Scotter & Motowidlo, 1996)

2) ความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) เป็นพฤติกรรมรูปแบบหนึ่งที่ได้รับค่านิยมค่อนข้างน้อยในการศึกษาเรื่องพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ พฤติกรรมนี้หมายถึง ความเต็มใจที่จะยอมอดทนต่อความไม่สะดวกสบายที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ (Organ, 1988) ส่วน Podsakoff et al. (2000) เห็นว่า ความหมายโดยนัยของบุคคลที่อดทนอดกลั้นนั้น นอกจากจะไม่บ่นว่าหรือตำหนิสิ่งที่ไม่สะดวกสบายในการทำงานแล้ว ยังต้องเป็นบุคคลที่มีทัศนคติเชิงบวกต่อสิ่งบกพร่องต่าง ๆ รวมทั้งเต็มใจที่จะเสียสละผลประโยชน์ส่วนตัว เพื่อผลประโยชน์ส่วนรวมของงานด้วย

3) ความจงรักภักดีต่อองค์การ (Organization Loyalty) ซึ่งหมายถึง การที่บุคคลช่วยสนับสนุน ปกป้องและต่อสู้เพื่อองค์การ ยึดมั่นทำงานและไม่แสดงตนเป็นปฏิปักษ์ต่อองค์การ (Podsakoff et al., 2000) องค์ประกอบนี้ยังรวมถึงพฤติกรรมในรูปแบบอื่น ๆ เช่น การสนับสนุนความจงรักภักดี (Moorman & Blakely, 1995) ความจงรักภักดี (Van Dyne et al., 1994) การเผยแพร่ชื่อเสียงและปกป้ององค์การ (George & Jones, 1996) และการสนับสนุนวัตถุประสงค์ขององค์การ (Borman & Motowidlo, 1993)

4) การยินยอมปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ (Organizational Compliance) ซึ่ง Podsakoff et al. (2000) พบว่า เป็นองค์ประกอบที่มีผู้ศึกษาวินิจฉัยกันมายาวนานมาก เริ่มจาก Smith, Organ & Near (1983) ซึ่งเรียกองค์ประกอบนี้ว่าการยินยอม (General Compliance) หรือ Graham (1991) เรียกว่า การเชื่อฟังองค์การ (Organizational Obedience) รวมทั้ง William & Anderson (1991) เรียกว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดย Podsakoff et al. (2000) อธิบายเพิ่มเติมว่า การยินยอมปฏิบัติตามกฎระเบียบนี้ หมายรวมถึง การที่บุคคลยึดมั่นและยินยอมปฏิบัติตามกฎระเบียบ โดยไม่ต้องมีการควบคุมให้ปฏิบัติตาม

5) การริเริ่มสร้างสรรค์โดยบุคคล (Individual Initiative) เป็นการริเริ่มทำงานที่เหนือกว่าความคาดหวัง เป็นการกระทำโดยสมัครใจ เช่น ริเริ่มออกแบบงานใหม่ อาสาทำงานนอกเหนือความรับผิดชอบ (Podsakoff et al., 2000) พฤติกรรมลักษณะนี้ มีความใกล้เคียงกับพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ของ Organ (1988) พฤติกรรมมานะอดสาหะและริเริ่มของ Moorman & Blakely (1995) พฤติกรรมกระตือรือร้นและอาสาทำงานของ Borman & Motowidlo (1997) พฤติกรรมรับผิดชอบต่องานของ Morrison & Phelps (1999) และพฤติกรรมอุทิศตัวให้งานของ Van Scotter & Motowidlo (1996)

6) การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) องค์ประกอบนี้ใช้ชื่อเหมือนกับงานของ Organ (1988) ส่วน Graham (1989) ใช้คำว่า การมีส่วนร่วมในองค์การ (Organizational Participation) พฤติกรรมนี้สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นเอาใจใส่ของพนักงาน ที่จะผลักดันให้องค์การไปสู่ความสำเร็จ มองหาโอกาส และหลีกเลี่ยงอุปสรรค เพื่อนำพาองค์การให้ได้รับประโยชน์สูงสุด (Podsakoff et al., 2000)

7) การพัฒนาตนเอง (Self Development) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานในการเพิ่มพูน พัฒนาความรู้ที่เกี่ยวกับการทำงานโดยความสมัครใจ เพื่อสร้างประโยชน์ให้แก่องค์การเพิ่มขึ้น (Podsakoff et al., 2000) ในงานวิจัยของ Van Dyne et al. (1994) เรียกพฤติกรรมนี้ว่า “การมีส่วนร่วมในหน้าที่การงาน” ส่วน Moorman & Blakely (1995) เรียกพฤติกรรมนี้ว่า “ความอดสาหะของบุคคล”

จะเห็นได้ว่า นักวิจัยแต่ละคน มีแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ที่ทับซ้อนกัน ใกล้เคียงกัน หรือเรียกชื่อที่แตกต่างกันออกไป แต่ส่วนใหญ่จะมีพื้นฐานมาจากแนวคิดของ Organ (1988)

3. การวัดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

การวัดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การนั้น เริ่มจากแนวคิดของ Organ (1983) โดย Bateman & Organ (1983) ได้สร้างมาตรวัดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยวัดองค์ประกอบ 7 ด้านคือ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการปฏิบัติตามระเบียบ พฤติกรรมการตรงต่อเวลา พฤติกรรมการรักษาความสะอาดของสถานที่ พฤติกรรมการปกป้องทรัพย์สินของบริษัท และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ต่อมา Smith, Organ & Near (1983) ได้สร้างแบบวัดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยวัดองค์ประกอบเพียง 2 ด้าน คือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ และพฤติกรรมการปฏิบัติตามระเบียบ ต่อมาในปี 1988 Organ ได้นำเสนอ องค์ประกอบของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ 5 ด้าน และร่วมกับ Konovsky พัฒนาแบบวัดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยวัดองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Konovsky & Organ, 1996) รวมทั้งมีแบบวัดของ William and Anderson (1991) แบบวัดของ Moorman and Blakely (1995) และแบบวัดของ Podsakoff et al. (1990) ซึ่งได้ออกแบบเครื่องมือวัดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ด้วยกระบวนการทางจิตวิทยา ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง และเป็นแบบวัดที่มีผู้นิยมใช้มากที่สุด โดยแบบวัดของ Podsakoff et al. (1990) นี้จะวัดองค์ประกอบ

หลัก 5 ด้านของออร์แกน คือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (LePine, Erez and Johnson, 2002) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ จะใช้แบบวัดของ Podsakoff et al. ในการศึกษาเช่นเดียวกัน

วิธีการศึกษา

1. ขอบเขตการศึกษา

1.1 ขอบเขตเชิงพื้นที่ ได้แก่ บริษัทผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ที่ลงทะเบียนเป็นสมาชิกกับสำนักธุรกิจบริการและโลจิสติกส์การค้า กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ ในเขตกรุงเทพมหานครและสมุทรปราการ ซึ่งจำแนกได้ 5 กลุ่มหลัก คือ ผู้ประกอบการขนส่งทางบก ขนส่งทางน้ำ ขนส่งทางอากาศ ตัวแทนออกของ และตัวแทนขนส่งและคลังสินค้า

1.2 ขอบเขตเชิงเนื้อหา เป็นการวิจัยเกี่ยวกับแนวคิดองค์ประกอบพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรแฝง 5 ตัวแปร ซึ่งแต่ละตัวแปร ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ดังต่อไปนี้

- (1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ จำแนกเป็น 5 ตัวแปร สังเกตได้คือ การให้คำแนะนำช่วยเหลือพนักงานใหม่ การช่วยเหลือเพื่อนที่ประสบปัญหาในการทำงาน การช่วยเหลือเพื่อนที่ทำงานไม่ทัน ความพร้อมช่วยเหลือเพื่อนทุกคน และความเต็มใจทำงานแทนเพื่อนที่ไม่มาทำงาน
- (2) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ จำแนกเป็น 4 ตัวแปร สังเกตได้คือ การปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ การรับผิดชอบต่องานที่ระบุไว้ในรายละเอียดของงาน การปฏิบัติงานได้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย และการมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมของบริษัท
- (3) พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น จำแนกเป็น 5 ตัวแปร สังเกตได้คือ การบ่นว่าเรื่องไร้สาระในการทำงาน การทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่ การจับผิดว่าบริษัททำสิ่งที่เสียหาย การสนใจและมองบริษัทในแง่ลบ และการบ่นไม่พอใจในการทำงาน
- (4) พฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น จำแนกเป็น 4 ตัวแปร สังเกตได้คือ การพยายามหลีกเลี่ยงและไม่สร้างปัญหา การเคารพและไม่ล่วงละเมิดสิทธิส่วนบุคคล การคำนึงถึงการกระทำไม่ให้เกิดผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน และการระมัดระวังมิให้เกิดปัญหากับเพื่อนร่วมงาน
- (5) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ จำแนกเป็น 6 ตัวแปร สังเกตได้คือ การติดตามข่าวสารของบริษัท การติดตามการเปลี่ยนแปลงของบริษัท ความมั่นใจว่าหากทำงานด้วยความซื่อสัตย์ย่อมได้รับผลตอบแทนที่ดี การมีส่วนร่วมในการประชุมของบริษัท การใช้เวลาพักตามกำหนด และการทุ่มเทให้กับการทำงาน

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานในบริษัทผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ที่ลงทะเบียนเป็นสมาชิกกับสำนักธุรกิจบริการและโลจิสติกส์การค้า กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ ในเขตกรุงเทพมหานครและสมุทรปราการ จำนวน 87 บริษัท (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2555) กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน จากหลักการของบูมส์มา (Boomsma, 1983 อ้างใน นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542) ซึ่งเสนอแนะให้ใช้กฎในทางปฏิบัติ (Rule of Thumb) ที่นักสถิติวิเคราะห์ตัวแปรพหุนามิใช้กันมาก คือ ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 10-20 คนต่อตัวแปรในงานวิจัย

หนึ่งตัวแปร และควรมีกุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 400 คน สำหรับการวิจัยครั้งนี้มีตัวแปร 24 ตัว ควรใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 24 คูณ 20 เท่ากับ 480 คน และเพื่อชดเชยแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 520 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling) โดยขั้นแรก หน่วยการสุ่มคือ บริษัทผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ที่ลงทะเบียนเป็นสมาชิกกับสำนักธุรกิจบริการและโลจิสติกส์การค้า จำนวน 87 บริษัท จำแนกตามทุนจดทะเบียนเป็น 3 กลุ่ม สุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากแต่ละกลุ่มได้จำนวน 40 บริษัท จากนั้นใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย เพื่อให้ได้จำนวนพนักงานจากบริษัทผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์แต่ละแห่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 520 คน ได้รับแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ จำนวน 500 ฉบับ คิดเป็นอัตราตอบกลับร้อยละ 96.15

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ซึ่งปรับปรุงและแปลมาจากแบบวัดของ Podsakoff et al. (1990) คุณภาพของแบบสอบถามพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ มีความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากการตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน พบว่า มีค่า IOC > .50 จำนวน 24 ข้อ ทุกข้อมีความเชื่อมั่น (Reliability) จากการทดลองใช้กับพนักงานในบริษัทผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ จำนวน 30 คน ที่มีลักษณะเหมือนกลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ ด้านความเชื่อมั่นในการวัดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย โดยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) มีความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.903

แบบสอบถามพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การจำนวน 24 ข้อ ครอบคลุมองค์ประกอบทั้ง 5 ด้าน คือ พฤติกรรมการณ์ให้ความช่วยเหลือ (AL1-AL5) พฤติกรรมการณ์ความสำนึกในหน้าที่ (CO6-CO9) พฤติกรรมการณ์อดทนอดกลั้น (SP10-SP14) พฤติกรรมการณ์คำนึงถึงผู้อื่น (CS15-CS18) และพฤติกรรมการณ์ให้ความร่วมมือ (CV19-CV24) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของเพื่อนร่วมงาน (Peer Rating) ซึ่งการแสดงพฤติกรรมการณ์นั้น มี 5 ระดับ คือ สม่่าเสมอ บ่อยครั้ง นาน ๆ ครั้ง น้อยครั้ง ไม่เคยปฏิบัติ ประกอบด้วยข้อคำถามเชิงบวก 20 ข้อ และข้อคำถามเชิงลบ 4 ข้อ การวิจัยครั้งนี้ได้ให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของตนเอง เพื่อป้องกันอคติที่อาจเกิดขึ้นในการประเมิน เพราะการประเมินตนเองส่วนใหญ่ก็มีแนวโน้มที่จะมีอคติในเชิงบวกต่อตนเอง

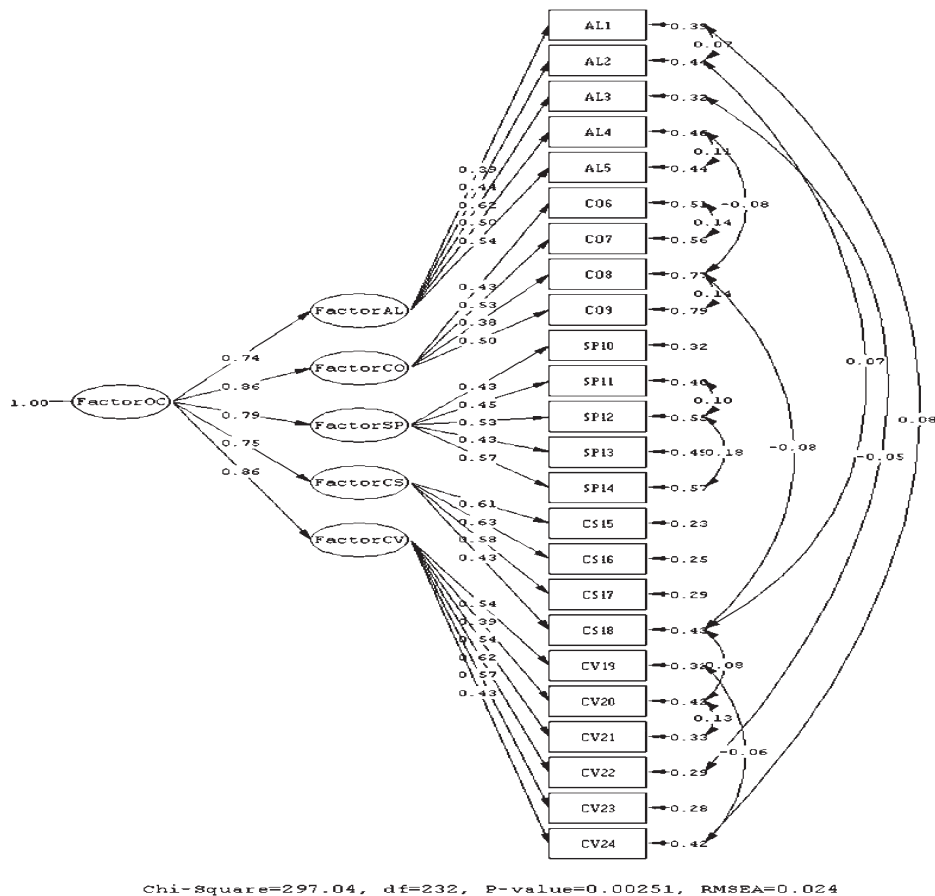
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลองค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย เพื่อวิเคราะห์น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรแฝงว่า มีการวัดคุณลักษณะที่ได้จากข้อมูลเชิงประจักษ์ เป็นไปตามองค์ประกอบที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้หรือไม่ โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม LISREL 8.72 ในการศึกษาประสิทธิภาพของโมเดลจากกลุ่มดัชนีความเหมาะสมพอดีของโมเดลกับข้อมูล ได้แก่ สถิติไค-สแควร์ (Chi-Square) ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index: GFI) ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjust Goodness of Fit Index: AGFI) ดัชนีที่บอกถึงความคลาดเคลื่อนของโมเดล คือ ดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของเศษเหลือ (Root Mean Squared Residual: RMR) และความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าของโมเดล (Root Mean Squared of Error Approximation: RMSEA)

ผลการศึกษา

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์สถิติพื้นฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 78.6 มีอายุระหว่าง 26-30 ปี ร้อยละ 41.8 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 62.6 และสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 62.2 โดยมีประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี ร้อยละ 50.2 และทำงานในองค์กรปัจจุบัน 1-3 ปี ร้อยละ 47.4 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 66.6 มีตำแหน่งเป็นพนักงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปรทั้ง 5 ตัว พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.41-3.76 โดยพนักงานในบริษัทผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง เห็นว่าตัวแปรแฝงพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (3.76) และตัวแปรแฝงพฤติกรรมการอดทนอดกลั้นมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (2.41) เมื่อพิจารณาค่าความเบ้ พบว่าตัวแปรสังเกตได้ส่วนใหญ่ มีลักษณะแจกแจงเบ้ซ้าย และมีค่าเป็นลบ แสดงว่าข้อมูลส่วนใหญ่มีค่าสูงกว่าค่าเฉลี่ย และเมื่อพิจารณาค่าความโด่งของตัวแปร พบว่าส่วนใหญ่มีค่าความโด่งใกล้เคียงกับโค้งปกติ แสดงว่าข้อมูลของตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในโมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร มีการแจกแจงเป็นโค้งปกติ จึงสามารถนำไปวิเคราะห์โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันได้ ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ โดยพิจารณาจากค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงกับค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงอื่น พบว่ามีความสัมพันธ์กันน้อย ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ของการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน



ภาพที่ 1: โมเดลผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองของ 5 องค์ประกอบ

องค์ประกอบเชิงยืนยันพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานในบริษัทผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ขององค์ประกอบ 5 องค์ประกอบ จำนวนข้อคำถาม 24 ข้อ พบว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งพิจารณาได้จากค่าไค-สแควร์ มีค่าเท่ากับ 297.04; $P = 0.00$ ที่องศาอิสระเท่ากับ 232 และดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.95 ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ 0.99 ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.024 ดังแสดงในภาพที่ 1 นั้นแสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และสามารถวัดได้ตรงตามแนวคิดที่ผู้วิจัยศึกษามา เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ สามารถจำแนกได้ดังนี้ องค์ประกอบเชิงยืนยันพฤติกรรมกรการความสำนึกในหน้าที่และองค์ประกอบเชิงยืนยันพฤติกรรมกรการให้ความร่วมมือมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากัน คือ 0.86 รองลงมาคือ องค์ประกอบเชิงยืนยันพฤติกรรมกรการอดทนอดกลั้น มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.79 ลำดับถัดมาคือ องค์ประกอบเชิงยืนยันพฤติกรรมกรการคำนึงถึงผู้อื่น มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.75 และลำดับสุดท้ายคือ องค์ประกอบเชิงยืนยันพฤติกรรมกรการให้ความช่วยเหลือ มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.74 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1: ผลการวิเคราะห์โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองของ 5 องค์ประกอบ (ขั้นที่ 2)

องค์ประกอบ	พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ			
	สปส	SE	t	R ²
1. พฤติกรรมกรการให้ความช่วยเหลือ (Factor AL)	0.74	0.08	9.66	0.55
2. พฤติกรรมกรการความสำนึกในหน้าที่ (Factor CO)	0.86	0.10	9.01	0.75
3. พฤติกรรมกรการอดทนอดกลั้น (Factor SP)	0.79	0.07	10.99	0.62
4. พฤติกรรมกรการคำนึงถึงผู้อื่น (Factor CS)	0.75	0.05	13.91	0.56
5. พฤติกรรมกรการให้ความร่วมมือ (Factor CV)	0.86	0.06	13.69	0.74

Chi-Square = 297.04, $p = 0.00251$, $df = 232$, $GFI = 0.95$, $RMSEA = 0.024$, $CFI = 0.99$

อภิปรายผลและสรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การในบริบทของสังคมไทย วัดได้จากองค์ประกอบทั้ง 5 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบพฤติกรรมกรการให้ความช่วยเหลือ องค์ประกอบพฤติกรรมกรการความสำนึกในหน้าที่ องค์ประกอบพฤติกรรมกรการอดทนอดกลั้น องค์ประกอบพฤติกรรมกรการคำนึงถึงผู้อื่น และองค์ประกอบพฤติกรรมกรการให้ความร่วมมือ ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ที่ใช้กันอย่างแพร่หลายทั้งในสังคมตะวันตกและสังคมตะวันออก แต่หากพิจารณาในรายละเอียดแล้ว จะเห็นถึงความเหมือนและความต่างขององค์ประกอบที่ประกอบกันขึ้นเป็นแนวคิดพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ดังนี้

1. ตัวแปรพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ซึ่งเป็นไปตามกรอบแนวคิดของผู้วิจัยที่ได้ศึกษาไว้ แต่หากเมื่อพิจารณาจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบจากมากไปหาน้อย จะสามารถเรียงลำดับความสำคัญได้ดังนี้ คือ

1.1 พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่และพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ ซึ่งมีความนำหน้าองค์ประกอบเท่ากัน แสดงให้เห็นว่า พนักงานให้ความสำคัญกับหน้าที่และความรับผิดชอบมากพอ ๆ กับการให้ความร่วมมือกับองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของOrgan เจ้าของแนวคิดเรื่องพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ซึ่งพยายามหาข้อพิสูจน์ว่า หากทำการศึกษาวิจัยในสังคมอื่น นอกเหนือจากสังคมอเมริกันแล้ว ผลการศึกษาจะเป็นเช่นไร โดย Organ ได้ร่วมกับคณะผู้วิจัยชาวจีน (Farh, Zhong & Organ, 2004) ศึกษาพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ในสาธารณรัฐประชาชนจีน และพบว่า พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ และพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ เป็นพฤติกรรมที่พนักงานให้ความสำคัญเป็นลำดับต้น ๆ

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่นั้น จะพบว่าพนักงานจะให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อการทำงานที่ระบุไว้ในรายละเอียดของงานเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมในการจัดหรือเข้าร่วมกิจกรรมของบริษัท รวมทั้งมุ่งปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ และลำดับสุดท้ายคือการปฏิบัติงานได้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งพฤติกรรมย่อยทั้ง 4 ประการนี้ จะก่อให้เกิดผลดีแก่องค์กรโดยรวม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lee & Allen (2002) ซึ่งพบว่า พฤติกรรมกรปฏิบัติตามหน้าที่ การให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยความสมัครใจ และมุ่งทำงานเต็มความสามารถนั้น เป็นพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในระดับองค์การ (Organization Citizenship Behavior - Corporate) หรือ OCBC ซึ่งหมายถึง พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การที่จะส่งผลดีแก่องค์กรโดยรวม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Schnake & Dumler (2003) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่คือ พฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองโดยความสมัครใจของบุคคล ซึ่งจะก่อให้เกิดผลประโยชน์แก่องค์กรมากกว่าเกิดประโยชน์แก่บุคคลหรือกลุ่มคน นอกจากนี้พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ยังเป็น พฤติกรรมกรปฏิบัติงานในลักษณะที่ก่อให้เกิดผลกระทบในทางบวกแก่องค์กร เพราะบุคคลทำงานด้วยความตั้งใจมุ่งปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ และพยายามให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย พฤติกรรมในลักษณะนี้ จะใกล้เคียงกับองค์ประกอบหรือรูปแบบพฤติกรรมที่นักวิจัยได้ศึกษามา และมีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไป ได้แก่ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ของ Organ (1988) พฤติกรรมมานะอดสาหัสของ Moorman & Blakely (1995) พฤติกรรมกรรับผิดชอบต่องานของ Morrison & Phelps (1999) รวมทั้งพฤติกรรมกรอุทิศตัวให้กับงาน Van Scotler & Motowidlo (1996)

นักวิจัยหลายคนได้ข้อสรุปว่า พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่นั้น มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลผลิตขององค์การ ประสิทธิภาพขององค์การและผลการปฏิบัติงานขององค์การ (Performance) (Koys, 2001; Schnake & Hogan, 1995) ดังนั้นผลการวิจัยในครั้งนี้ ที่พนักงานในบริษัทผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ให้ความสำคัญกับพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่เป็นลำดับแรกนั้น นับว่าเป็นสิ่งที่ดี เพราะพฤติกรรมนี้จะให้ผลเชิงบวกแก่องค์กร

ผลการวิจัยครั้งนี้ยังพบว่าพนักงานให้ความสำคัญกับอีกพฤติกรรมหนึ่งเท่า ๆ กับพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ คือ พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ ซึ่งเป็นอีกพฤติกรรมหนึ่งที่มีความสำคัญ เนื่องจากพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือในกระบวนการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การนั้น จะมีผลทำให้องค์การมีอายุการทำงานยาวนานขึ้นดังที่ Organ (1998) ระบุไว้ว่า หากองค์การไม่ได้รับความร่วมมือจากสมาชิกแล้วก็จะล้มเหลวตายไปในที่สุด เพราะไม่สามารถทำงานให้ประสบความสำเร็จหรือบรรลุเป้าหมายได้เลย ผลการวิจัยในครั้งนี้ที่พนักงานให้ความสำคัญกับพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ ซึ่งมีความนำหน้าองค์ประกอบอยู่ในลำดับแรก ๆ ของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การนั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Paille' (2009) ซึ่งทำวิจัยในฝรั่งเศสพบว่า พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ มีค่านำหน้าองค์ประกอบอยู่ในลำดับที่ 2 รองจากพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lui, Huang & Chen (n.d.) ซึ่งทำการสำรวจและเปรียบเทียบมิติ (Dimensions) ต่าง ๆ ของแนวคิดพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ในบริบทที่อยู่นอกประเทศสหรัฐอเมริกา และพบว่าพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ และพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ นั้น เป็นองค์ประกอบของพฤติกรรม

การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ทำในประเทศแถบเอเชีย เช่น งานวิจัย Far, Earley & Lin (1997) ซึ่งทำวิจัยในประเทศไต้หวัน งานวิจัยของ Mergue (2000) ในประเทศตุรกี งานวิจัยในประเทศเกาหลีของ Yoon & Suh (2003) งานวิจัยของ Ueda & Yoshimura (2012) ในประเทศญี่ปุ่น และงานวิจัยล่าสุดของ Rahman et al. (2013) ในประเทศอินโดนีเซีย ซึ่งพบว่าพฤติกรรมกรรมการให้ความร่วมมือมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ในลำดับที่ 2 หรือ 3 ใน 5 องค์ประกอบหลักของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ข้อค้นพบเหล่านี้มาจากกล่าวได้ว่า พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือเป็นองค์ประกอบทางวัฒนธรรมที่สามารถพบได้ในหลายวัฒนธรรม ทั้งวัฒนธรรมตะวันตกและตะวันออก และเป็นพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลดีต่อองค์การ

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของพฤติกรรมกรรมการให้ความร่วมมือ จะพบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับตัวแปร 3 ลำดับแรกคือ การเข้าร่วมประชุมและการมีส่วนร่วมในการประชุมของบริษัท การใช้เวลาพักตามกำหนด และความมั่นใจว่า หากทำงานด้วยความซื่อสัตย์ยอมจะได้ผลตอบแทนที่ดี ซึ่งการให้ความร่วมมือนี้จะสะท้อนให้เห็นถึง ความมุ่งมั่นหรือเอาใจใส่ของพนักงาน ที่มีต่อความสำเร็จขององค์การในภาพรวม ซึ่ง Podsakoff et al. (2000) สรุปว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมกรรมการให้ความร่วมมือนี้ จะมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ที่จะมีส่วนร่วมในการนำพาองค์การให้ได้รับประโยชน์สูงสุด

สำหรับผลวิจัยครั้งนี้ ที่พนักงานให้ความสำคัญกับพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่และพฤติกรรมกรรมการให้ความร่วมมือ นั้นนับเป็นสิ่งที่ดี เพราะพฤติกรรมทั้ง 2 นี้ จะก่อให้เกิดผลเชิงบวกต่อองค์การ โดยเฉพาะกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้เป็นพนักงานในบริษัทผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมบริการ ที่นับวันจะมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ เมื่อผลการวิจัยยืนยันว่า พนักงานผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ให้ความสำคัญกับพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ และพฤติกรรมกรรมการให้ความร่วมมือ ก็น่าจะเห็นผลในทางที่ดีต่อการให้บริการโลจิสติกส์ของไทย ซึ่งน่าจะประสบความสำเร็จเมื่อมีพนักงานที่มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

1.2 องค์ประกอบพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น เป็นองค์ประกอบที่มีค่าน้ำหนักอยู่ในลำดับที่ 3 (เนื่องจากองค์ประกอบในลำดับแรกมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากัน 2 องค์ประกอบ) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยหลายเรื่องที่พบว่า พฤติกรรมการอดทนอดกลั้นนั้น เป็นองค์ประกอบที่มีค่าน้ำหนักอยู่ในลำดับกลาง ๆ ได้แก่ แนวคิดของ Organ (1988) ที่จัดลำดับพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น ไว้ในลำดับที่ 3 สอดคล้องกับงานวิจัยของ Paille' (2009) ซึ่งพบว่า พฤติกรรมอดทนอดกลั้น มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ในลำดับที่ 3 เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Khalid et al. (2009) ซึ่งศึกษาจากพนักงานโรงแรมในประเทศมาเลเซีย รวมทั้ง Rahman et al. (2013) ซึ่งศึกษาจากครูในโรงเรียนสอนศาสนาอิสลามในประเทศอินโดนีเซีย ซึ่ง Rahman et al. สรุปผลวิจัยว่า การวัดองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น ในบริบทสังคมอินโดนีเซียนั้น มีความสอดคล้องกับการวัดในสังคมตะวันตก เช่นเดียวกับผลการวิจัยครั้งนี้ ก็สอดคล้องกับงานวิจัยทั้งในสังคมตะวันออกและสังคมตะวันตก

ส่วนงานวิจัยของ Ueda & Yoshimura (2012) ซึ่งทำการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มอาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศญี่ปุ่น พบว่า องค์ประกอบของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ตามแนวคิดของตะวันตก 7 องค์ประกอบนั้น พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น มีค่าน้ำหนักอยู่ในลำดับที่ 6 (3.69%) ซึ่งน้อยมาก แสดงว่าในสังคมของญี่ปุ่น พฤติกรรมการอดทนอดกลั้นนั้นไม่มีความสำคัญ ต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ เพราะคนญี่ปุ่นนั้นมีความอดทนอดกลั้นสูงมาก และมักจะไม่ตำหนิสิ่งที่ไม่สะดวกสบายต่าง ๆ ในองค์การ รวมทั้งส่วนใหญ่เต็มใจที่จะเสียสละผลประโยชน์ส่วนตัว เพื่อผลประโยชน์ของส่วนรวมซึ่งเป็นนิสัยประจำชาติ จึงมิได้ให้ความสำคัญกับพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น เพราะทุกคนมีพฤติกรรมนี้อยู่แล้ว ค่าน้ำหนักขององค์ประกอบนี้ จึงอยู่ในลำดับสุดท้ายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

ส่วนงานวิจัยของ Lievens & Anseel (2004) ซึ่งศึกษาองค์ประกอบเชิงยืนยันพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การในสังคมที่ใช้ภาษาดัตช์ (Dutch-Speaking Context) ประเทศเบลเยียม ซึ่งผลโดยรวมพบว่าองค์ประกอบของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ที่ศึกษาในสหรัฐอเมริกาประเทศอื่นให้ผลไปในทิศทางเดียวกัน องค์ประกอบทั้ง 5 ของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ได้รับการยืนยันว่าเป็นองค์ประกอบพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ และ Lievens & Anseel (2004) ยังพบว่าองค์ประกอบที่ได้รับการยอมรับน้อยที่สุด คือ พฤติกรรมการณ์อดทนอดกลั้น

จึงอาจกล่าวได้ว่าในหลายสังคมให้ความสำคัญกับพฤติกรรมการณ์อดทนอดกลั้นอยู่ในระดับกลาง ๆ และบางสังคมไม่ให้ความสำคัญกับพฤติกรรมณ์นี้อาจเนื่องมาจากในสังคมนั้นมีลักษณะนิสัยหรือลักษณะเฉพาะเป็นผู้มีความอดทนอดกลั้นสูง และเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลักอยู่แล้ว ซึ่งในเรื่องนี้ควรจะมีการศึกษาวิจัยต่อไปเมื่อพิจารณารายละเอียดของพฤติกรรมการณ์อดทนอดกลั้นนั้น จะพบว่าพนักงานในบริษัทผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ส่วนใหญ่ จะให้ความสำคัญกับพฤติกรรมการณ์ไม่พยายามจับผิดว่าบริษัททำสิ่งเสียหาย หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ไม่พยายามวิพากษ์วิจารณ์บริษัทในทางเสียหาย รองลงมาคือ มีความอดทนไม่บ่นว่า หรือแสดงความไม่พอใจในการทำงาน ซึ่งทั้ง 2 สิ่งนี้เป็นสิ่งที่ผู้บริหารองค์กรประสงคให้เกิดขึ้นอย่างยิ่ง เพราะเป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

1.3 องค์ประกอบพฤติกรรมการณ์คำนึงถึงผู้อื่น เป็นองค์ประกอบที่มีค่าน้ำหนักอยู่ในลำดับที่ 4 ในองค์ประกอบทั้ง 5 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดหลักของ Organ (1988) ที่ให้ลำดับความสำคัญของพฤติกรรมการณ์คำนึงถึงผู้อื่น อยู่ในลำดับที่ 4 ซึ่งอยู่ในลำดับรองสุดท้าย เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Bukhari (2008) ที่พบว่าพฤติกรรมการณ์คำนึงถึงผู้อื่น มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ในลำดับรองสุดท้ายเช่นเดียวกัน

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของพฤติกรรมการณ์คำนึงถึงผู้อื่น ในงานวิจัยครั้งนี้จะพบว่า พนักงานในบริษัทผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ให้ความสำคัญกับตัวแปรพฤติกรรมการณ์สังเกตได้ 2 ลำดับแรกคือ การเคารพและไม่ล่วงละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของผู้อื่น และการพยายามหลีกเลี่ยงและไม่สร้างปัญหากับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งนับว่าเป็นเรื่องดีมาก เนื่องจากการคำนึงถึงผู้อื่น จะช่วยป้องกันการเกิดปัญหาการกระทบกระทั่งในการทำงาน ซึ่งจะช่วยให้งานราบรื่น และบรรลุเป้าหมายขององค์การได้เป็นอย่างดี

1.4 องค์ประกอบพฤติกรรมการณ์ให้ความช่วยเหลือ เป็นองค์ประกอบที่มีค่าน้ำหนักอยู่ลำดับสุดท้าย แม้ผลการวิจัยครั้งนี้จะยืนยันว่าพฤติกรรมการณ์ทั้ง 5 เป็นองค์ประกอบของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การตามแนวคิดที่ศึกษามานั้น แต่ประเด็นที่เป็นข้อน่าสังเกตคือ ในแนวคิดหลักของ Organ (1988) ซึ่งได้รับการยกย่องให้เป็นบิดาแห่งแนวคิดพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การนั้น ให้ความสำคัญกับพฤติกรรมการณ์ให้ความช่วยเหลือเป็นอันดับแรก โดยให้เหตุผลว่าพฤติกรรมการณ์ให้ความช่วยเหลือนั้น เป็นพฤติกรรมการณ์ที่เกิดขึ้นโดยตรงในระดับบุคคล จึงก่อให้เกิดผลประโยชน์อย่างมากแก่องค์การ เช่นเดียวกับ Podsakoff et al. (2000) ซึ่งระบุว่าพฤติกรรมการณ์ให้ความช่วยเหลือ เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญที่สุดของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ รวมทั้งจากการศึกษาผลงานวิจัยต่าง ๆ ทั้งจากประเทศในแถบตะวันตกและตะวันออก ล้วนพบว่าพฤติกรรมการณ์ให้ความช่วยเหลือ เป็นองค์ประกอบที่มีค่าน้ำหนักมากเป็นอันดับแรกสุด เช่น Lievens & Anseel (2004) ทำวิจัยในสังคมประเทศเบลเยียม ในฝรั่งเศสก็เช่นเดียวกัน Paille' (2009) พบว่าพฤติกรรมการณ์ให้ความช่วยเหลือ เป็นมิติที่มีความสำคัญที่สุด ส่วน Lui, Huang & Chen (n.d.) ซึ่งศึกษาแนวคิดเรื่องพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การในบริบทที่อยู่นอกประเทศสหรัฐอเมริกา และพบว่าพฤติกรรมการณ์ให้ความช่วยเหลือเป็นพฤติกรรมการณ์ที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรก

สำหรับการศึกษาในประเทศแถบเอเชีย ก็พบว่าพฤติกรรมการณ์ให้ความช่วยเหลือ เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรกของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยงานวิจัยหลายเรื่องยืนยันข้อค้นพบนี้ เช่น งานวิจัยในตุรกี เกาหลี ปากีสถาน มาเลเซีย อินโดนีเซีย และญี่ปุ่น (Mergue, 2000; Yoon & Suh, 2003; Bukhari, 2008; Khalid et al.,

องค์ประกอบเชิงยืนยันพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานในบริษัทผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์

2009; Rahman et al., 2013; Ueda & Yoshimura, 2012) ต่างก็ยืนยันข้อค้นพบว่า องค์ประกอบพฤติกรรมกรการให้ความช่วยเหลือนั้น เป็นองค์ประกอบแรก ที่มีความสำคัญมากที่สุดของพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยมีเหตุผลสนับสนุนหลายประการ เช่น การแสดงพฤติกรรมกรการให้ความช่วยเหลือนั้น นอกจากบุคคลนั้นจะได้รับความช่วยเหลือตอบแทนแล้วยังได้รับความเป็นมิตร ความไว้วางใจ หรือได้รับความร่วมมือต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานของตนเองราบรื่นขึ้น ประสบความสำเร็จมากขึ้น หรือการที่พนักงานมีพฤติกรรมกรการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานให้ทำงานได้ทันตามกำหนดเวลา ก็จะช่วยให้หัวหน้างานไม่ต้องมาคอยเสียเวลาคอุมงาน หัวหน้างานจึงมีเวลามากพอที่จะคิด หรือหาวิธีปรับปรุงงาน ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรโดยรวมประสบความสำเร็จ (Organ, 1988; Podsakoff et al., 2000)

สำหรับงานวิจัยครั้งนี้พบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับองค์ประกอบพฤติกรรมกรการให้ความช่วยเหลืออยู่ในลำดับสุดท้าย ซึ่งต่างจากงานวิจัยอื่น ๆ ที่ศึกษากันมาที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก แต่ในสังคมไทยให้ความสำคัญเป็นอันดับสุดท้าย ซึ่งอาจเนื่องมาจากพฤติกรรมกรการให้ความช่วยเหลือนั้น เป็นพฤติกรรมที่กระทำต่อบุคคลเป็นการเฉพาะตัว ซึ่งจะมีผลทางอ้อมต่อองค์การ พนักงานจึงมิได้ให้ความสำคัญมากนัก หรืออาจเนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ กระทำในกลุ่มพนักงานในบริษัทผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ซึ่งมีรายละเอียดของการทำงานแตกต่างกันไป หรือต้องอาศัยความเชี่ยวชาญเฉพาะในการทำงาน จึงไม่สามารถให้ความช่วยเหลือ หรือให้คำแนะนำต่อบุคคลได้ พนักงานจึงมิได้ให้ความสำคัญต่อพฤติกรรมกรการให้ความช่วยเหลือ

สำหรับผลการวิจัยในครั้งนี้หากพิจารณาเปรียบเทียบผลของค่าน้ำหนักองค์ประกอบจากการวิจัยกับแนวคิดเรื่องพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของ Organ ที่นำมาศึกษานั้น ผลที่ได้จะแตกต่างกันไม่มากนัก จะมีเพียงลำดับของค่าน้ำหนักองค์ประกอบบางองค์ประกอบ ที่มีลำดับต่างกัน ดังนี้

แนวคิดของออร์แกน	ผลการวิจัย
องค์ประกอบกรการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การประกอบด้วย	องค์ประกอบพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเรียงตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบจากข้อมูลเชิงประจักษ์
1. พฤติกรรมกรการให้ความช่วยเหลือ	1. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (0.86)
2. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	2. พฤติกรรมกรการให้ความร่วมมือ (0.86)
3. พฤติกรรมกรการอดทนอดกลั้น	3. พฤติกรรมกรการอดทนอดกลั้น (0.79)
4. พฤติกรรมกรการคำนึงถึงผู้อื่น	4. พฤติกรรมกรการคำนึงถึงผู้อื่น (0.75)
5. พฤติกรรมกรการให้ความร่วมมือ	5. พฤติกรรมกรการให้ความช่วยเหลือ (0.74)

บทสรุป

1. การวิเคราะห์ห้องค้ประกอบเชิงยืนยันยันพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และเป็นไปตามแนวคิดหลักที่มีผู้ศึกษาทั้งในบริบทสังคมตะวันตกและสังคมตะวันออก ดังนั้นจึงสามารถนำองค์ประกอบเหล่านี้ มาใช้ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรในองค์กรธุรกิจของสังคมไทยได้

2. พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 5 องค์ประกอบ ได้แก่ พฤติกรรมการณ์ให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการณ์สำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการณ์อดทนอดกลั้น พฤติกรรมการณ์คำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมการณ์ให้ความร่วมมือ เป็นพฤติกรรมการณ์ที่เอื้อประโยชน์ต่อการดำเนินงานภายในองค์กรช่วยสนับสนุนให้การดำเนินงานภายในองค์กรราบรื่น สมควรส่งเสริมให้เกิดขึ้นในทุกองค์การ

3. องค์ประกอบที่ควรให้ความสำคัญ ได้แก่ พฤติกรรมการณ์สำนึกในหน้าที่และพฤติกรรมการณ์ให้ความร่วมมือ ซึ่งเป็นพฤติกรรมการณ์ที่พนักงานในบริษัทผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ให้ความสำคัญมากที่สุด พฤติกรรมการณ์ทั้ง 2 นี้ ได้รับการจำแนกให้เป็นพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีในระดับองค์การ และเป็นพฤติกรรมการณ์ที่ก่อให้เกิดผลกระทบทางบวกแก่องค์การโดยรวม ดังนั้นผู้บริหารองค์การควรให้ความสำคัญ และส่งเสริมพฤติกรรมการณ์ทั้ง 2 นี้ โดยพฤติกรรมการณ์แรก ได้แก่ พฤติกรรมการณ์สำนึกในหน้าที่ ซึ่งพบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับการมุ่งทำงานเต็มความสามารถ และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของบริษัทนั้น มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลผลิตภาพขององค์การ ส่วนพฤติกรรมการณ์ให้ความร่วมมือ ก็พบว่าพนักงานให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในการประชุม และมีความเชื่อว่า หากทำงานด้วยความซื่อสัตย์แล้วย่อมได้รับผลตอบแทนที่ดี แสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ของพนักงาน ที่มีต่อความสำเร็จขององค์การ หากผู้บริหารองค์การสามารถส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการณ์ทั้ง 2 นี้ ได้อย่างเป็นรูปธรรม ก็จะเกิดผลในเชิงบวกแก่องค์การ

4. การศึกษาครั้งนี้ยังมีข้อจำกัดในด้านการประเมิน ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกัน จึงอาจมีการประเมินในกลุ่มที่หลากหลายขึ้น เช่น ให้ผู้บริหารประเมินพนักงาน พนักงานประเมินตนเอง และพนักงานประเมินผู้บริหาร เพื่อเสริมจุดแข็งและลดจุดอ่อนของการวัดพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ และศึกษาว่าแต่ละกลุ่มให้ความสำคัญกับพฤติกรรมการณ์ใด เพื่อจะได้นำมาส่งเสริมหรือปรับปรุงต่อไป

นอกจากนี้อาจศึกษาว่าในบริบทของสังคมไทยนั้น มีองค์ประกอบเฉพาะที่จัดอยู่ในพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเพิ่มขึ้นหรือไม่ เช่น องค์ประกอบเฉพาะของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การแบบญี่ปุ่นคือ การมีพฤติกรรมการณ์รักษาสภาพแวดล้อมให้กลมกลืน และพฤติกรรมการณ์รักษาความสะอาดของที่ทำงาน เป็นต้น รวมทั้งควรศึกษาถึงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรและองค์กรต่อไป

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. (2555). *ธุรกิจบริการ: โลจิสติกส์*. (ออนไลน์). 10 ตุลาคม 2556 เข้าถึงจาก: http://www.dtn.go.th/filesupload/aec/images/logis_29-05-55.pfd.

นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). *โมเดลลิสเรล: สถิติ วิเคราะห์สำหรับการวิจัย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

English

Allen, T.D., & Rush, M.C. (1998). The effects of organizational citizenship behavior on performance judgments: A field study and a laboratory experiment. *Journal of Applied Psychology*, 83, 247–260.

Barnard, C. (1938). *The function of the executive*. Cambridge, M.A.: Harvard University Press.

Bateman, T.S., & Organ, D.W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship. *Academy of Management Journal*, 26, 587–595.

Borman, W.C. & Motowidlo, S.J. (1997). *Task performance and contextual performance: The meaning for personal selection research*. Retrieved October, 2012, from <http://www.researchgate.net/publication/247698952>.

Bukhari, Z.U. (2008). *Key Antecedents of Organizational Citizenship Behavior (OCB) in the Banking Sector of Pakistan*. Retrieved June 2, 2012, from <http://www.ccsenet.org/Journal/index.php/jbm/article/view/712>

Farh, J.L., Earley, P.C., and Lin, S.C. (1997). Impetus for action: A cultural analysis of justice and organizational citizenship behavior in China society. *Administrative Science Quarterly*, 42, 421–444.

Farh, J.L., Zhong, C.B., and Organ, D.W. (2004). *Organizational citizenship behavior in the people's republic of China*. Retrieved July 20, 2012, from <http://www.jstor.org/stable/30034728>

Gonzalez, J.V., & Garazo, T.G. (2006). Structural relationships between organizational service orientation, contract employee job satisfaction and citizenship behavior. *International Journal of Service Industry Management*, 17(1), 23–50.

Graham, J.W. (1989). *Organizational citizenship behavior: Construct redefinition, operationalization and validation*. Unpublished working paper. Loyola University of Chicago.

Graham, J.W. (1991). *An essay on organizational citizenship behavior*. Retrieved January 23, 2013, from <http://www.link.springer.com/article/10.007/1385031>.

Katz, D. (1964). *The motivational basis of organizational behavior*. Retrieved September 10, 2012, from <http://onlinebrary.wiley.com/doi/10.1002/bs.3830090206>.

Khalid, S.A., et al. (2009). *Organizational Citizenship Behavior Factor Structure among Employees in Hotel Industry*. Retrieved October 10, 2012, from <http://www.ccsenet.org/Journal.html>.

- Konovsky, M.A. & Organ, D.W. (1996). Dispositional and contextual determinants of organizational citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 17, 253–266.
- Koys, D.J. (2001). *The Effects of Employee Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior, and Turnover on Organizational Effectiveness: A Unit-Level, Longitudinal Study*. Retrieved November 1, 2012. from <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1744-6570.2001>.
- Lee, K., & Allen, N.J. (2002). Organizational citizenship behavior and workplace deviance: the role of affect and cognitions. *Journal of Applied Psychology*, 87, 131–142.
- LePine, J.A., Erez, A., and Johnson, D.E. (2002). The mature and dimensionality of OCB: A critical review and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87, 52–65.
- Lievens, F., & Anseel, F. (2004). *Confirmatory factor analysis and invariance of an organizational citizenship behavior measure across samples in a Dutch-speaking context*. Retrieved May 5, 2012. from <http://fanseel.be/wp-content/uploads/2012/11/LievensAnseel-2004-Joop.pdf>
- Liu, C.W., Huang, P.W., and Chen, C.L. (n.d.) *Organizational Citizenship Behavior in a Non-U.S. Context: Its Dimension, Antecedents and Consequences*. Retrieved June 10, 2012. from <http://jgxy.edu.cn/DAOM/056-chiWeiliu.pdf>
- Mengue, B. (2000). *An empirical investigation of a social exchange model of organizational citizenship behaviors across two sales situations: A Turkish case*. Retrieved May 20, 2011. from <http://www.ccsenet.org/Journal/index.php/article/view/137>
- Moorman, R.H., & Blakely, G.L. (1995). Individualism-collectivism as an individual difference predictor of organizational citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 16, 127–142.
- Morrison, E.W., & Phelps, C.C. (1999). Taking charges at work: Extra role efforts to initiate workplace change. *Academy of Management Journal*, 42, 403–419.
- Motowidlo, S.J., (1984). Does job satisfaction lead to consideration and personal sensitivity? *Academy of Management*, 27, 910–915.
- Organ, D.W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, M.A.: Lexington Books.
- Paille, P. (2009). *Assessing organizational citizenship behavior in the French context: evidence for the Four-Dimension model*. Retrieved June 4, 2012. from <http://www.tamu.edu/faculty/bergman/organ1995.pdf>
- Puffer, S.M. (1987). Prosocial behavior, noncompliant behavior, and work performance among commission salespeople. *Journal of Applied Psychology*, 72, 615–621.
- Podsakoff, P.M., et al. (1990). *Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behavior*. Retrieved August 24, 2012. from <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/10489849090097>.

- Podsakoff, P.M. & MacKenzie, S.B. (1994). Organizational citizenship behaviors and sales unit effectiveness. *Journal of Marketing Research*, 3, 351–363.
- Podsakoff, P.M., et al. (2000). Organizational citizenship behavior: A critical review of theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26, 513–563
- Rahman, U., et al. (2013). *Analyzing the Construct Validity of Organizational Citizenship Behavior Scale Using Confirmatory Factor Analysis with Indonesian Samples*. Retrieved July 4, 2012. from <http://ccsenet.org/Journal/index.php/ass/article/view/30797>.
- Schnake, M., & Dumler, M.P. (2003). Levels of measurement and analysis in organizational citizenship behavior research. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 283–301.
- Schnake M., & Hogan,E. (1995). *Organizational citizenship behavior and organizational effectiveness, in Southern Management Association Proceedings*. Georgia: Southern Management Association. 93–97.
- Smith, C.A., Organ, D.W., and Near, J.P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68, 653–663.
- Ueda,Y., & Yoshimura, A. (2012). *Establishment of Japanese Organizational Citizenship Behavior Dimensions*. Retrieved March 30, 2012, from <http://www.seikei.ac.jp/dspace/bitstream/10928/Keizai-42-1-19-36.pdf>
- Van Dyne, L., Graham, J.W., and Dienesch, R.M. (1994). Organizational citizenship behavior: construct redefinition, measurement, and validation. *Academy of Management Journal*, 37, 765–802.
- Van Scotter, J.R., and Motowidlo, S.J. (1996). Evidence of two factor of contextual performance: Job education and interpersonal facilitation. *Journal of Applied Psychology*, 81, 525–531.
- William, L.J., & Anderson, S.E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in – role behavior. *Journal of Management*, 17, 601–617.
- Yoon M.H., & Suh, J. (2003). *Organizational citizenship behaviors and service quality as external effectiveness of contact employees*. Rerieved March 22, 2012, from <http://www.sciendirect.com/science/article/pii/S014829630002909>.

Translated Thai References (ส่วนที่แปลรายการอ้างอิงภาษาไทย)

- Department of International Trade Promotion (2012). *Service Business: Logistics*. Retrieved October 10, 2012. <http://www.dtn.go.th/fileupload/aec/images/logis29-05-55.pdf>
- Nonglak Wiratchai (1999). *LISREL Model: Statistics Analysis for Research*. (3rd ed.) Bangkok: Chulalongkorn University Press.